

DAFTAR PUSTAKA

- Andreani, Francisca, Tan Lucy Taniaji, 2012. *"The Impact of Brand Image Towards Loyalty with Satisfaction as A Mediator in Mc Donald'S"*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 14, No 1 : 64-71.
- Ardhana, Oldy, 2010. *"Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Bengkel Caesar)"*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Dinawan, R, 2010. *"Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian"*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Farisa, Diana, 2008. *"Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan GSM Indosat di Kota Semarang"*. Semarang : Universitas Negeri Semarang.
- Gasperz, V, 2011. *"Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa"*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam, 2012. *"Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS"*. Cetakan Keempat. Jakarta : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harjanto, Ryan Nur, 2010. *"Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Restoran Mamamia Cabang Mrican)"*. Jember : Universitas Negeri Jember.
- Kotler , P, dan G. Amstrong, 2009. *"Dasar-Dasar Pemasaran (Prinsip Pemasaran) Jilid 2"*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler , dan Keller, 2002. *"Marketing Management Edisi 14"*. Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Kotler , dan Keller, 2005. *"Manajemen Pemasaran Edisi 13"*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler , dan Keller, 2008. *"Manajemen Pemasaran Edisi 13"*. Jakarta : Indeks.
- Lamb, C.W, Hair , dan C McDaniel, 2010. *"Pemasaran"*. Terj. David Octarevia. Jakarta : Salemba Eripat.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. *"Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7"*. Jakarta : Erlangga.

- Mc Carthy, and Perreault, 2010. *“Basic Marketing : A marketing Strategy Planning Approach 19 Edition”*. New York : McGraw-Hill.
- Mullins, Walker, Boyd, 2008. *“Marketing Management : A Strategic Decision-Making Approach”*. New York : McGraw Hill.
- Rostya, Albertus Ferry, 2012. *“Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari)”*. Semarang : Universitas Negeri Semarang.
- Sugiyono, 2010. *“Metode Penelitian Bisnis”*. Bandung : CV Alfabeta.
- Swasta, B , dan H.T, Handoko, 2008. *“Manajemen Pemasaran”*. Yogyakarta : BPFE.
- Tjiptono, Fandy, 2007. *“Pemasaran Jasa Edisi Pertama”*. Jawa timur : Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy, 2008. *“Strategi Pemasaran Edisi 3”*. Jakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy , dan G. Chandra, 2006. *“Service, Quality, & Satisfaction”*. Jakarta : Penerbit Andi.
- Wardani, Evriana, 2010. *“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Kedai Digital 23 Semarang)”*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Widoyoko, 2012. *“Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian”*. Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Windoyo, Riky Febri, 2009. *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Konsumen (Studi Kasus Waroeng Steak and Shake)”*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Zeithaml, Valarie A, Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler, 2009. *“Services Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm 5th Edition”*. New York : McGraw-Hill.